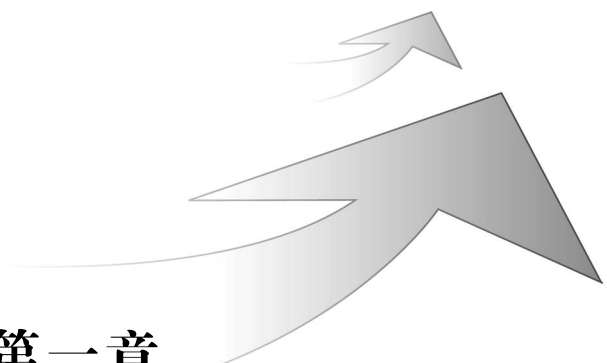




第一章

礼仪概述

学习目标

本章主要学习有关礼仪的基础部分。了解礼仪的基本概念、起源与发展,礼仪的特点以及礼仪的基本原则,通过本章的学习来掌握礼仪的基本知识。

讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的传统。拥有五千年文明史的中华民族素以“礼仪之邦”著称于世,源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。礼仪经过几千年人类社会生活的继承发展,到现代社会已经更新,被注入许多新的形式与内容,其社会价值与应用价值越来越受重视,成为现代社会人际交往中的重要桥梁。礼仪是事业成功的保证,它使我们的生活更有秩序,使人际关系更为和谐。随着我国改革开放和经济的不断发展,当代社会越来越多的人认识到掌握并运用好商务活动中的礼仪规范,对企业和个人发展至关重要,也日益成为企业竞争取胜的一个重要法宝。

第一节 礼仪的内涵及起源

一、礼仪的内涵

(一) 礼仪

礼仪作为人类交际的表现形式之一,是人类不断摆脱愚昧、野蛮,逐渐走向文明、开化的标志和见证。

在中国古代,“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。在古代典籍中,最早“礼”和“仪”是分开使用的。“礼”和“仪”都有三层含义。“礼”的三层含义:一是指政治制度;二是指礼貌、礼节;三是指礼物。“仪”的三层含义:一是指容貌和外表;二是指仪式和礼节;三是指准则和法度。将“礼”和“仪”连用,始于《诗经·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”

追溯西方历史,“礼仪”一词最早始于法语 *etiquette*,它的原意是“法庭上的通行证”。



古代法国的法庭为维持法庭秩序,把各种规则写在了进入法庭的通行证上,让人们去遵守。后来,“礼仪”一词进入英语,演变成“人际交往的通行证”,它同样有三种含义:一是指谦恭有礼的言谈举止;二是指教养和规矩,也就是礼节;三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观古今中外对“礼仪”含义的理解,可以归纳出几层基本含义:第一,礼仪是一种行为规范或行为模式;第二,礼仪是大家共同遵守的,当然,不可能全世界每个人都遵从同一礼节,但相对于偶然性的行为,礼仪却是普遍的;第三,礼仪有它存在的合理性,如约束人类欲望,维持社会秩序,实现人际关系的和谐等。宽泛地讲,一切表示尊重对方的过程和手段都可以将之归于“礼仪”这一道德范畴。礼仪作为一种文化现象,属于上层建筑领域。它随着社会经济的发展而变化,随着人类文明的进步而不断发展和完善。概括起来礼仪可以表述为:礼仪是人们在社会交往活动中形成并共同遵守的行为规范和准则,是以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程,它具体表现为礼貌、礼节、仪式。礼仪中的“礼”即是礼貌、礼节,“仪”即是仪表、仪态、仪式等。仪表、仪态,是指人的外表,包括仪容、举止、表情、谈吐、服饰、风度和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分。礼仪从属于伦理道德,必须符合伦理道德的准则规范。语言(包括书面的和口头的)、行为表情、服饰器物是礼仪最基本的三大要素。一般来说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三大要素才能够完成。礼仪影响社会风气,社会的文明程度主要是通过礼仪来体现的。因此,国民是否按礼仪的规范立身处世,直接反映着国家文明程度的高低。

(二) 礼貌、礼节、仪式

1. 礼貌

礼貌泛指人们在社会交往中相互表示友好、谦恭、尊重的言行举止,在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现了时代的风尚与道德水准,同时体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌侧重于表现人的品质和素养,它的外在表现分两个方面,即礼貌语言和礼貌行为。

扩展阅读 1-1 曾子避席



礼貌语言是指要求人们在待人接物时使用文明语言,不讲脏话、粗话,说话和气谦虚,言谈得体,称呼得体,如“小姐”“先生”“老师”“令尊”“令堂”等雅语。多使用“您好”“欢迎光临”“请问……”等谦语。礼貌语言是一种有声的行动。

礼貌行为则是一种无声的语言,它要求人们在行为上大方端庄、文雅有礼,合乎社会规范和遵守一般的礼节,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等。礼貌行为需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。人们在交往时讲究礼貌,就能使大家相处和谐、愉快;反之,则容易使人产生反感,甚至会引起不必要的冲突。

礼貌是人际交往中有礼的最基本表现,是中华民族的优良传统,礼貌问题看起来是生活小事,但这种“小事”往往可以反映出一个人道德水准的高低,可以窥见一个人内心世界的美丑。例如,一个人对父母、亲人恶声恶语,对师长朋友毫不尊敬,对别人粗暴蛮横,可以断定,这个人的内心世界不会美好,也绝不会是个道德高尚的人。

2. 礼节

礼节是人们在交往过程、交际场合中表示尊重、友好的礼貌行为的惯用形式,如握

手、鞠躬、问候、拥抱、献花等。它实质上是礼貌的具体表现,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。例如,宾馆服务员在门前鞠躬行礼,前台的客房预订员接待客人时主动微笑问候。

礼节的要求是熟知各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯。在国际上,由于各国风俗习惯和传统文化的不同,具体礼节的表达有很大的差异。例如,我国行握手礼、点头礼;日本、朝鲜行鞠躬礼;欧美国家行拥抱、接吻礼;南亚国家行合十礼;少数国家的吻手礼、吻脚礼、拍肚皮、碰鼻子礼等,都是礼节的各种表现形式。

3. 仪式

在举行仪式时,要遵循严格的规范化、程式化原则。例如,各种各样的庆典、聚会;各民族的婚礼、丧礼;各种场合的颁奖仪式、签字仪式等。再如,古代的帝王上朝、官员出行、祭祀鬼神等仪式;现代的升旗仪式、奠基仪式、举行开业典礼等都是比较隆重的仪式。人们通过仪式可以表达一定的思想、情感或愿望。仪式的内容和形式由于目的不同而分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。



视频 1-1 开国大典

(三) 礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系

礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系是相辅相成、密不可分的。礼仪是对礼貌、礼节、仪式的统称,通过礼貌、礼节、仪式得以体现。礼仪、礼貌、礼节都有一个“礼”字,是指人们在交往中相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人。礼节与礼貌的联系是:礼节是礼貌的具体表现,礼貌是礼节的规范。没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼貌是内涵,礼节是表现。仪式是礼仪的较为正式的秩序形式,即为表示敬意或隆重,也是一种重大的礼节。

其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;仪式是礼仪的较为正式的秩序形式。礼仪既可以指在较为隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。礼仪规范着每个人的行为,是否懂礼节、讲礼貌直接反映出一个人的综合素养。

二、礼仪的起源与发展

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。中华民族是人类文明的发祥地之一,中国人尊礼守礼,源远流长。礼仪的形成与发展经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。揭示礼仪的起源及其历史演变,有利于我们深刻地掌握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃从而更好地指导我们现代礼仪的实践。古往今来有许多人都在努力探寻礼仪的起源,提出了各自的见解,并形成了关于礼仪起源的许多传说。



扩展阅读 1-2 礼仪由来

(一) 礼仪的起源

关于礼仪的起源问题,古往今来一直是人们颇感兴趣的,因“仁者见仁,智者见智”而至今并无定论,主要有以下几种比较流行的观点。



起源为祭祖说的观点认为,礼仪源于祭祖,它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则,后来才逐渐发展为调整相互关系的风俗习惯。原始社会生产力低下,原始人类仅仅凭借简单的石器来从事生产劳动,变幻莫测的自然对他们构成了莫大的威胁,于是他们幻想有超自然力量——神灵的存在,来帮助他们认识自然、征服自然,由此便产生了神话、原始巫术和原始宗教。人们为了向神灵祈求保佑,就开始祭祀,它是早期人类普遍使用而且一直沿袭至今的一种行为方式。历代史书的礼仪志也不厌其烦地记述着国家祭奠的仪式规范,这就说明历代帝王都把相当一部分精力花在祭祀上。即使在民间礼俗中,凡遇到生产、生活中的重要时刻,或是人生历程中的重要关口、节日等,都离不开祭祀。祭祀与先民的关系如此密切,这就足以说明礼仪起源于祭祀。

起源为风俗说的观点认为,礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的,进入文明社会后,由所谓的“圣人”加以改造,变成了系统的礼。

起源为父权制说的观点认为,礼仪是为了划分尊卑贵贱的需要,类似于家长制的说法。

起源为需求说的观点认为,礼仪是在人类交往中逐渐形成和发展的,是源于人际交往的需要。

总的来看,并不能以某种行为或需要来作为礼仪的最初起源,若从缘由上分析,它是人性的要求;若从时间上分析,它肯定源于原始社会。

历史研究证明,约在公元前 21 世纪夏朝产生之前,我国的原始民族在游牧生活中就已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形。礼仪这种文化现象最早产生于人与人之间的交往过程中。礼仪的萌芽,应源于原始社会,生产力低下,人们抗御自然的能力弱,同一氏族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中的需要,慢慢形成的习惯性语言、动作仪态等。例如,原始人类为了交际的需要,一方面,开始注意和重视自己的仪容仪态,比如,围上遮羞布,穿上草裙,在服饰上加上装饰品,甚至有的还戴上了果饰、骨饰,开始文身、文面等。据考证,距今约 50 万年的北京山顶洞人就有了“礼”的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒,把贝壳穿起来挂在脖子上来满足美的要求。族人死了,要举行宗教仪式,并在死人身上撒赤铁矿粉。这是迄今为止在我国发现的最早的丧葬仪式。又如,他们在遇到森林大火或猛兽而奔逃时,会通过相互呼唤来相互关照。另一方面,他们也开始注意并重视自己的礼貌、礼节。例如,在集体狩猎时,不同氏族、部落的成员之间,为求得彼此的信任、谅解与协作而使用的一些被普遍承认的语言、表情、姿势,可以说是礼仪的最初形态。又如,在原始社会,先人们之间格斗不息、部落战争不断,世界对他们来说也充满各种危机,为了避免流血的格斗和战争,人们之间形成了举手礼、握手礼、脱帽礼、鞠躬礼等动态礼仪。举手礼——向对方高举一只手,表明手里没有武器,以此证明自己并无恶意;握手礼——当不同部落的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手,手心朝前,以向对方表示手中没有武器或走近后两人相互摸摸右手,以示友好;脱帽礼——为了表示对对方的友好和尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”;鞠躬礼——表示对对方的畏惧、惶恐以及自己的虚弱,于是以低头俯身的姿态面向对方。显然,这些动态礼仪也是人类最早的礼仪,并且一直沿袭至今,已成为今天人们表示友好的常用礼节了。原始社会的人类礼仪虽然简单、原始,却很自然,没有约束。当然,由于原始社会的生产力十分落后,文化知识



水平也很低,人们生活在愚昧之中,对大自然的许多现象不能作出科学的解释,严酷的大自然使他们产生了无边的恐惧、神秘的信仰和无数的禁忌,由此便创造出了无数的祭祀活动,并通过严格的礼仪程式来表达他们的敬畏之情。到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初具规模。人们在交往中已经开始注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员落座一般按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。

原始社会后期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这时是我国私有制社会和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。

尧舜时代,国家已具雏形,同时民间交际礼仪也得到了进一步的发展。延续了几千年的重要礼节,如拜、跪、拱手等,已广泛运用于社交活动之中。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有系统性。由此可见,早在原始社会,礼仪文化就已在中华大地上深深地扎下了根。礼仪已不仅是个人之间交往的“私人礼节”,而且成为国家统治的一种手段、一种工具了。

(二) 礼仪的形成与发展

1. 礼仪的形成

从历史发展来看,礼仪的形成,可以追溯到商代,商代的“礼”主要是用来祭祀祖先和天神的。西周时期继承了夏、商代之“礼”,又赋予了“礼”新的内容,使“礼”的内容逐渐演化、充实,以此来调整人们之间的关系。

其间有许多关于礼仪的“书”问世,礼仪典籍甚多。其中比较著名的有《仪礼》《周礼》《礼记》,就是后世称道的“三礼”著作。《仪礼》中的内容分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗。《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍,为后世儒家的经书。这些典章制度不仅从文字上确立了礼制的历史,而且从概念上承认了包括交际礼仪在内的礼俗历史。《周礼》中的内容为天官、地官、春官、夏官、秋官之职掌,实则经纬万端,包罗万事万物,是一部治国安邦的汇典。《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部“礼”书,对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为都起到不可估量的示范作用。后来,随着社会的发展,关于政教法制、朝章国典的内容,已不再属于礼仪范畴了。从这些大思想家及这些礼仪专著中不难看出,礼仪是适应调节人际关系的需要而产生的。



视频 1-2 典籍里的中国
第二季·礼记

2. 礼仪的发展

夏、商、西周三代,中国已进入奴隶社会,生产力比原始社会前进了一大步。奴隶主为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完备的国家礼仪制度,提出了许多礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

西周后期,礼仪开始分流,礼仪制度成为国礼,交际礼仪所在的礼俗逐渐成为家礼。春秋时期,夏、商、西周三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼,学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子等为代表的思想家,系统地阐述了礼的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩



序及划分的意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德伦理等,整理了一整套珍贵的礼仪典籍和论说资料。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也重“礼”,并把仁、义、礼、智作为基本道德规范,他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”,他著有《礼论》,论证了礼的起源和社会作用。他说:“礼者二人道之极也。”他把礼看作做人的根本目的和最高理想,把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度,因而他强调:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”一直到秦、汉至清末时期,都是以儒学为基础的封建礼仪,突出君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱关系而形成等级制度。其重要特征是:尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,封建统治阶级运用这一封建礼仪,一方面,它起着调节、整合、润滑人际关系的作用,作为一种无形的力量制约着人们的行为,使劳动人民循规蹈矩地俯首称臣,达到国泰民安的目的;另一方面,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展,阻碍人民平等交往,禁锢思想自由的精神枷锁。到了清朝末期,尤其是辛亥革命以后,资产阶级登上历史舞台,西方文化大量涌入我国,封建文化、传统礼仪制度规范迅速被摒弃,取而代之的是新兴的科学、民主、自由、平等的观念。礼仪又发展到了一个新的历史时期。

从 1840 年鸦片战争到 1911 年辛亥革命,我国经历了半封建半殖民地社会,“礼仪”演变成了封建礼仪加上西方资本主义道德观念的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。直到新中国成立,新型人际关系和社会关系确立,我国的礼仪学进入一个崭新的历史时期。劳动人民成为国家的主人,人民内部的合作关系代替了对抗关系,互助、互利、平等、自由、亲密代替了封建的尔虞我诈,以科学精神、民主思想和现代生活为基础,摆脱了封建落后的不良成分,表现出新的社会关系和时代风貌,并由此建立起新的礼仪风范。

视频 1-3 升国旗仪式



礼仪作为中华民族光辉灿烂历史文化的一个重要组成部分,发展到 21 世纪新的历史时期,以它崭新的面貌屹立于世界民族之林,必将作出自己的卓越贡献。目前,我国对国家活动、重要事件的仪式、程序,官方人士与知名人士的位置安排都做了具体规定。20 世纪 80 年代以后,我国恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式,1990 年 6 月通过了《中华人民共和国国旗法》(以下简称《国旗法》),对悬挂国旗、升国旗等细节要求作出了规定。国家的重大活动仪式、日常行政、经济、文化、军事节日等活动中执行的各种公务礼仪不断完善,社交礼仪和各种节庆活动推陈出新,各种新颖、规范的礼仪形式生动地体现了现代礼仪文化的生命力。2001 年 9 月,中共中央向全国人民印发的《公民道德建设实施纲要》(以下简称《纲要》)提出了“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”5 项 20 字的全体人民都应遵守的基本道德规范,它在调整公民与社会、国家与他人的关系中有着重要的、各自不同的功能,并指出:“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用。”《纲要》还指出:“社会主义道德建设要坚持以为人民服务为核心,以集体主义为原则,以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求。”



从西方礼仪的发展来看,礼仪的演变与中国虽有相似之处,但也有很大的特殊性,这不仅表现在礼仪的具体形式上,还表现在礼仪的哲学论述上。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前 6000 年起,爱琴海地区诸岛居民便开始从事农业生产。相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪,古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部。这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事,但其中有许多关于礼仪的论述,例如,讲礼貌、守信用的人才受人尊重等。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如,毕达哥拉斯(公元前 580—前 500 年)率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底(公元前 469—前 399 年)认为,哲学的任务不在于谈天说地,而在于认识人的内心世界,培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼,而且在生活中身体力行,为人师表;柏拉图(公元前 427—前 347 年)强调了教育的重要性,指出理想的四大道德目标:智慧、勇敢、节制、公正。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪,是罗马帝国统治西欧时期。此间,教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德则通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐不可狼吞虎咽,但追求情侣的男子,却可以用手指蘸酒写情书。

公元 476 年,西罗马帝国灭亡,欧洲开始封建化过程,12—17 世纪,是欧洲封建社会的鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制,以土地关系为纽带,将封建主与附庸联系在一起。此间制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如,于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》,就详尽地叙述了当时的用餐规矩,嘉宾贵客居上座,举杯祝酒有讲究。

14—16 世纪,欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有:意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》,论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟(1466—1536 年)撰写的《礼貌》,着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生。

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,资本主义社会的礼仪逐渐取代了封建社会的礼仪。资本主义时代编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于 1693 年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治家切斯特菲尔德勋爵(1694—1773 年)在其名著《教子书》中指出:“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上和你是平等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦逊、温和,否则,他们会以为你骄傲而憎恨你。”

总之,礼仪的历史演变到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等,已为世界所共知。但同时,当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存,特色与惯例同在,共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。



第二节 礼仪的特点

礼仪的本质特点是它的文化性,隶属于上层建筑范畴,由经济基础制约并反作用于经济基础。礼仪作为一种特定的社会现象有其独特的属性。其具体表现为以下几点。

一、礼仪的规范性

礼仪言行的实施要符合一定的社会、民族、时代的规范和程式。礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是用来调节同一社会全体成员相互关系的一种行为规范,并逐步发展成为每个社会成员都必须共同遵守的准则。礼仪的规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪,而且是人们在一切交际场合

案例分析 1-1 不拘小节



中必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,就必须无条件地遵守礼仪。例如,问候语通常惯用的说法,握手的次序和力度如何掌握,参加宴会时要选择适当的服装等。虽然这些规范和程式并没有被写进国家的法律、法规要硬性执行,也没有人逼你去做,但只有遵守这些在人类社会千百年来生活实践中长期形成、积累、流传、发展、约定俗成的规范和程式,才能使礼仪的实施达到应有的效果。礼仪的规范实际上形成了人们在社会生活中应遵循的模式和在一定时期应走的固定轨道。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会和谐、融洽、顺畅、美好;违背或偏离它,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

二、礼仪的继承性

任何国家的礼仪都是社会历史发展的产物,作为一种民族文化的积累和精神财富的礼仪,本身就具有世代相传的继承性。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的,一旦离开对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。中华民族向来以“知书达理”作为自己的传统美德,礼仪在中国传统文化中占有重要的地位。随着社会的不断进步与发展,礼仪也在不断地发展更新,传统礼仪中,许多精华被保存下来,融入现代礼仪之中,成为今天人们处世行事的规矩和习惯,而其糟粕则被抛弃,不再沿用。当然,礼仪除了有很强的继承性外,还要有发展性,并能够充分体现时代特色。礼仪也不是一成不变的,随着社会的发展和进步,礼仪文化的内涵与外延也在不断地变化与发展。在当前的改革开放中,东西方各国的政治、经济、思想、文化等各种因素相互渗透,使各国的礼仪在历史传统的基础上,又被赋予新的内容,体现时代变化的特征。当前世界各国都很重视礼仪改革,总的趋势是礼仪活动更加文明、简洁、实用。



三、礼仪的相互性

《礼记·曲礼》上说：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”这句话的意思是，重视施礼方与受礼方相互之间的来往。人际交往是相互影响、相互作用的，礼仪是人际交往中双向交流、相互尊重的过程。俗语“你敬我一尺，我敬你一丈”就充分说明了礼仪的互动效果。

一般来说，在人际交往中，一方充分地礼待另一方，另一方很少不受感动，而会同样礼待对方，从而构建起和谐、融洽的人际关系。自古至今，流传着许多脍炙人口的礼仪双方互动故事，如著名的“三顾茅庐”。汉朝末年群雄纷争，已负盛名的刘备并不嫌当时诸葛亮的身份低微，多次礼访，终感动了诸葛亮出山，为其成就了“三国鼎立”的霸业，并为蜀国“鞠躬尽瘁”。又如“蔺相如礼让廉颇”，蔺相如为国家大局着想放下个人恩怨，不但与廉颇对着干，反而处处不惜受辱作出礼让，终于感动了廉颇，并向他“负荆请罪”，成就了一段流传千古的“将相和”美谈。历史虽然过去了千百年，礼仪相互性的特征却是恒久不变的，人们在交往时为建立和谐的人际关系而讲究礼让，并不断追求对礼貌礼仪的修养，使自身的礼仪水平日臻提升。可见，礼仪的互动性在协调人际关系方面起着重要的作用。

四、礼仪的限定性

礼仪主要适用于交际场合，适用于普通情况下一般的人际交往与应酬。在此范围内，礼仪肯定是行之有效的，但离开了这个特定的范围，礼仪就未必适用。因此，不能把礼仪当作放之四海而皆准的标准，更不要在非交际场合拿礼仪去以不变应万变，必须明确不同场合、不同身份，适用不同的礼仪。这就体现了礼仪的限定性特点。例如，大学同学聚会，同学们经历不同，有的同学当了省长，有的同学是处长，有的同学是科长，有的同学是教师……难道还要论职排位？礼仪还应在限定的场合来应用。

五、礼仪的差异性

礼仪规范会因时间、空间或对象的不同而有所不同，存在着明显的差异性。俗话说：“到什么山，唱什么歌。”这句话说明礼仪的应用要看时代、地点、场合、对象等。礼仪的应用，因处于不同的时代、地点、场合、对象等会产生不同的要求和差别限制。古代的某些礼仪规范在今天就不再适用，一个国家和民族的礼仪也不一定适合另一个国家和民族。例如，在我国封建社会时期行“三拜九叩”之礼节，在当时若以鞠躬代替跪拜礼是会被视为异端的。但在今天若还应用“三拜九叩”的礼节，就十分荒唐。因此，尽管礼仪对传统文化有很深厚的继承性，但随着社会的发展，礼仪的时代差别还是很明显的。另外，尽管礼仪在不同国家、不同民族间有相互兼容、相互渗透的现象与趋势，但礼仪的民族地域性特征决定了不同国家、不同民族间的礼仪有着一定的差别，差别有些还会很大。例如，非洲地区许多国家的礼仪和我们亚洲国家的礼仪就截然不同。因此，在对外交往中，要了解和熟悉各个国家、民族和地区的礼仪习俗，以及在各种场合，面对各类对象的不同礼仪要求，规范自己在对外交往中的行为，以免造成不必要的误会与误解。



六、礼仪的民族地域性

案例分析 1-2 案例二则



俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”不同的国家、民族,同一国家的不同民族,都有自己本民族的生息地域、生活方式、思维方式、社会文化、风俗习惯,并从长期的社会生活实践中形成了体现本民族特点的礼仪习俗和礼节规范,这些礼俗和规范往往有着鲜明的地域性和民族特征,人们在行礼仪时总会潜移默化地受到传统文化的影响。例如,中国人崇拜龙,就是从原始社会的图腾崇拜开始的,进入君主时代,龙又成了“真龙天子”的象征。到今天,龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而,在英国以至整个西方世界,龙是凶残阴险的标志,人人惧怕,人人厌恶,而且在很多关于龙(蛇)的故事中,龙总是落个被宰杀的下场。所以,给英国人送带有龙图案的礼物,则是大大地失礼了。又如:西方民族亲朋好友见面时一般都要拥抱和亲吻脸颊,是热情友好的表现,而中国人就不习惯;在我国过去一般是行拱手礼,现在一般是行握手礼,也不失热情友好。可见不同的民族,有着截然不同的礼仪习俗和规范。

礼仪的民族地域特性,使得人们在对外交往时要特别注意“入乡随俗”“入境问禁”,充分尊重外民族的礼仪习俗,以防在对外交往时对外民族造成不必要的冒犯,从而影响对外交往的顺畅和友谊。同时,各国、各民族之间相互了解、学习别人的礼仪,有利于促进各国、各民族之间的交流交往,促进国际经济一体化进程。

因此,礼仪一方面具有强烈的国家、地方、民族特色;另一方面,随着国际交流的深入,信息沟通的飞速增长,国家之间的距离不断拉近,我们都将人类共同生活的这个世界亲切地称为“地球村”,各国的礼仪出现了相互兼容、相互渗透的现象,并形成大家都能接受的礼仪规范。现今有句话叫作“越是民族的,便越是世界的”,这句话用在礼仪上十分合适。礼仪除有很强的民族特色外,还有很重要的民族间、国际的交流意义。

第三节 礼仪的基本原则

礼仪的原则,是指行礼致仪时,应遵循的一些基本要求。具体的礼仪规范内容庞杂,又因民族、地域的不同而存在很大的差异。但无论何人、何时、何地,在行礼致仪时,都有一些需要共同遵循的基本原则。在商务活动中,掌握一定的礼仪原则,尊重为本,善于表达的形式规范,有助于商务活动的成功举办。因此,礼仪的原则是礼仪研究中的一项重要课题。

一、尊重

尊重是礼仪的核心,是人性的需要,是人际交往的基本原则,是企业管理的法宝。古人云:“仁者爱人,有礼者敬人。爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之。”英国作家高尔斯华绥说:“尊敬别人,就是尊敬自己。”俄国作家陀思妥耶夫斯基说:“对别人不尊敬,就是对



自己不尊敬。”这些中外名言告诉我们：礼仪归根到底都是为了表示对他人的尊重。人与人之间只有相互尊重，才能保持和谐的人际关系。在商务交往活动中只有尊重对方的人格尊严，才能保持和谐愉快的商务关系。不论什么国家、民族、地区，不论什么时间、场合，各种各样的礼仪形式，都应体现“尊重”的精神。

尊重包括自尊和尊重他人。自尊和尊重他人是礼仪的感情基础。

（一）自尊

对自己而言，每个人都必须维护自尊。一是必须尊重自我；二是必须尊重自己的职业；三是必须尊重自己的单位。要尊重自己，要对所从事的工作全力以赴。我们只有尊重自己的价值，才能干好事情。

作为商务人员，没有自尊，就没有自爱，没有自尊别人就不会拿你当一回事，没有自尊、自爱就没有尊严，没有地位和形象，自尊、自爱是通过言谈、举止、穿衣、打扮、待人接物表现出来的。要维护自尊，就要注意形象。例如，商务场合的女性饰物，如何才能展现出自己良好的层次标准？表现出良好的教养？这基本有两个方面：第一，以少为佳。商务交往中职业女性的首饰不能佩戴得太多。第二，符合身份。

（二）尊重他人

尊重他人是商务交往中更高层次的礼仪，对他人而言，每一个人都应尊重他人：尊重上司是一种天职；尊重同事是一种本分；尊重下级是一种美德；尊重客户是一种常识；尊重对手是一种风度；尊重所有人是一种教养。



扩展阅读 1-3 程门立雪

尊重他人是一种素质、一种修养、一种智慧、一种胸怀，它体现出理解、信任、团结和平等。尊重他人，是沟通心灵的一把钥匙，是维系良好商务关系的纽带。要做好尊重他人，在交往中要了解交往对象的情况。

有这样一个故事，一个纽约商人在大街上行走，这时，对面走来一个卖笔人，只见他头发蓬乱、衣衫褴褛、眼神黯淡、步履沉重，看上去仿佛乞丐一般。商人顿生怜悯之心，他掏出一些钱塞到卖笔人手中就离开了。走了不远商人忽然意识到了什么，他迅速转身，追上卖笔人，从笔筒中拿了几支笔，恳切地说：“真对不起，刚才我忘了拿笔。你和我一样，也是商人，靠自己的劳动挣钱，你会获得成功的，祝你好运。”几年后，该商人出席一个朋友的宴会，会上一个衣冠楚楚、容光焕发的年轻人举着酒杯走到他身边说：“您好，先生，也许你已忘了我，我就是几年前那个落魄困顿的卖笔人。是你唤起了我对生活的信心和勇气，使我意识到了做人的尊严和价值。我的生意已有很大的起色，为此，我对你深表感谢。”然后，年轻人向商人深深地鞠了个躬。^①

上海国泰电影院曾发生过这样一件事：年末，电影院经理把员工包括离退休人员及其家属都请到电影院来参加一个茶话会。会前，该影院经理专门制作了这些离退休人员 and 在职职工的生活录像片，在会上放给大家看。每个人，尤其是离退休职工都非常感动。原因很简单，这些人一辈子干的工作就是给别人放电影，从来未感受过自己上银幕是什么滋味。今天他们有机会在给别人放了一辈子电影的电影院里，看自己走上了银幕，觉

^① 吴新红. 商务礼仪[M]. 北京：化学工业出版社，2006：5.



得国泰影院领导没有忘记自己一辈子的辛苦,他们能不感动吗?因而他们很自然地加深了对自己单位的感情,同时,这也使在职职工感到振奋,团体的凝聚力大增。

从这些小故事中我们可以知道,尊重别人不仅是我们每个人的心理需要,而且能促进事业成功。人人都需要尊重。在商务活动中,需要与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待。对待他人最主要的一条是敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

二、平等

平等是现代礼仪的基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。平等原则,是指以礼待人,有来有往,既不能盛气凌人,也不能卑躬屈膝。传统社会是等级森严的社会,有形或无形的等级制度将人们划分为不同的等级。近代资本主义的兴起瓦解了旧的等级社会存在的基础,平等成了社会发展的内在要求。资产阶级启蒙思想家洞察了历史的需要,提出了“自由、平等、博爱”的口号,主张人生来平等,这就为现代礼仪的产生打下了思想基础。

平等原则的适用范围非常广泛,从家庭到组织,从亲朋到公众,从国内到国际,都存在着平等问题。不允许因为和交往对象在年龄、性别、种族、文化、身份、财富以及关系的亲疏、远近等方面有所不同而厚此薄彼,给予不同待遇。但可以根据不同的交往对象而采取不同的具体方法,要针对具体情况,认真得体,掌握分寸,不能做得过了头,也不能做得不到位。有一次,英国著名戏剧家萧伯纳(诺贝尔文学奖获得者)访问苏联,在莫斯科街头散步时,遇到了一位可爱的小姑娘,便与她攀谈、玩耍。分手时,萧伯纳对小姑娘说:“回去告诉你妈妈,今天同你一起玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了望萧伯纳,学着大人的口气说:“回去告诉你妈妈,今天同你一起玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊,立刻意识到自己太傲慢了。他对此事感慨万分地说:“一个人不论有多大的成就,对任何人都应该平等相待,要永远谦虚。这就是苏联小姑娘给我的教训,我一辈子也忘不了她!”^①

在实践中贯彻平等原则,不仅需要具有平等观念,而且要讲究艺术。

三、宽容

宽容是一种较高的境界。“海纳百川,有容乃大”“待人要丰,自奉要约,责己要厚,责人要薄”“处事让一步为高,待人宽一分是福”。法国有句谚语,“了解一切,就会宽容一切”。这告诉我们,与人交往时,既要严于律己,又要宽以待人,要有宽广豁达的胸怀。人性中必定有恶的成分,但人又追求善,通悟了这一点,还有什么不好解释的呢?对他人的某些不同于己、不同于众的个性行为要宽容忍让,对非原则性问题不斤斤计较,做到推己及人、以德报怨、宽容豁达。这样才能受人欢迎与敬重,扩大自己的交际空间,有助于消除人际的紧张与矛盾,营造出一种互敬互让的人际氛围。能设身处地为别人着想,能原谅别人的过失,是一种美德,是作为现代人的一种礼仪素养。

茅谈(芝加哥人)在林肯竞选期间提出了尖刻的批评,而林肯当选总统后,却为茅谈

^① 马飞.商务礼仪规范手册[M].北京:金城出版社,2005:13.



在大饭店举行了一个欢迎会。虽然茅谈大声辱骂过林肯,但林肯仍很有风度地对茅谈说道:“你不该站在那儿,你应该过来和我站在一块儿。”当天的欢迎会十分热闹,宽容的林肯给了不够宽容的茅谈极多的荣耀,之后,茅谈便成了林肯的“死党”、好朋友。这就说明人们在交际活动中运用礼仪时,要严于律己,更要宽待他人,站在对方的立场去考虑一切,是你争取朋友的最好方法。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。

四、遵守约束

俗话说,“礼多人不怪”。在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪来规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。

对于礼仪,不仅要学习、了解,更重要的是学以致用,要将其付诸个人社交实践。懂礼节,遵守礼节,会使别人尊敬你、认同你、亲近你,无形之中拉近了同他人的心理距离,也为日后合作共事创造一个宽松的环境。相反,若不注重这些细节问题,违反了“规矩”,就可能使人反感,甚至会使关系恶化,导致事情朝着坏的方向发展。任何人不论身份高低、职位大小、财富多少,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则就会受到公众的指责,从而阻碍交往活动的正常进行。所以,在把握原则性问题的前提下,还应注重礼节并尽可能地遵守这些礼节。只有这样才能确保事情的正常发展。

五、自律

礼仪宛如一面镜子。对照着它,你可以发现一个国家、一个人的品质是真诚、高尚还是丑陋、粗俗。

从总体上看,礼仪规范由对自身的要求与对他人的做法两大部分构成。对自身的要求是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓的自律原则。古人云:“己所不欲,勿施于人。”若没有对自己严格要求,只求律人,遵守礼仪就无从谈起。我们开展礼仪的教育和训练,能逐渐使人们树立起一种内心的道德信念和礼貌修养准则,这样就会使人们自觉按礼仪规范去做,如果大家都自觉依据这些规矩来待人处世,就能相处和谐、愉快。只要我们把礼仪的原则铭记在心间,贯穿于言行,那么,礼仪就能在社会生活中发挥它应有的功能。例如,日本是个高度注重文明的国家。当1994年亚运会在日本广岛结束的时候,6万人的会场上竟没有一张废纸。全世界的报纸都刊登文章惊叹:“可敬可怕的日本民族!”就因为没有一张废纸,令全世界惊讶。又如,1998年世界杯足球赛在法国举行。据报道,因为赛会方面的球票丑闻,日本数千名交了钱的球迷抵达图卢兹赛场后却无票进场,但他们不骂不闹,服从东道主安排,在体育馆内通过大屏幕观赛。更令人感动的是,转播结束后,工作人员清理现场时,同样没有发现一点垃圾,所有的废弃物都被日本人装进自备的塑料袋带走了。日本队在第二场比赛中以0:1输给克罗地亚队后,在场的日本球迷边流着伤心的眼泪,边向法国工作人员鞠躬致谢,没有一个人泄愤闹事。^①

^① 马飞. 商务礼仪[M]. 北京: 金城出版社, 2005.



六、诚信

诚信是指遵时守信,“言必信,行必果”。诚信要求在人际交往中运用礼仪时,待人以诚,诚心诚意,诚实无欺,言行一致,一诺千金,表里如一以及“用人不疑,疑人不用”。只有如此,自己在运用礼仪表达时,才能表达出对交往对象尊敬与友好,才会更好地被对方理解和接受。倘若对交往对象口是心非、言行不一、弄虚作假、投机取巧,注定是行不通的。在人际交往中,你必须博得他人的信赖,才更有利于你的成功。

扩展阅读 1-4 小故事三则(一诺千金·食言而肥·曾子杀猪)



七、从俗

由于国情、民族、文化背景的不同,不同的人之间存在着差异。俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大、唯我独尊、以我画线,简单否定其他人不同于己的做法。这种差异是不以人的意志为转移的,也是任何人都难以统一的。注意尊重对方所特有的习俗,易于增进双方的相互理解和沟通,有助于更好地表达亲善友好之意。在商务交往活动中,对客观现实要有正确的认识,要想真正做到尊重对方,就必须了解和尊重对方所特有的风俗习惯,既不能少见多怪、妄加非议,也不能目中无人、以我为尊、我行我素、自高自大、自以为是。必要时必须坚持入乡随俗的原则,与当地的绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是、指手画脚,随意批评、否定其他人的风俗习惯。例如,赠送礼品是人之常情,送礼要考虑对象,要知道他喜欢什么不容易做到,但基本上要了解他不喜欢的东西不能送。有一次在新疆,主人很热情地送给男士每人一顶绿色民族小帽,在场的客人都很吃惊,但了解到绿色是穆斯林最珍爱的颜色之后,客人也就尊重他们的习惯,高兴地与他们合影留念。

第四节 中西礼仪比较

由于各国的历史与文化底蕴不同,各国人民在进行礼尚往来时的习惯也有不少差异。特别是中西方之间,礼仪上的差别很大,因为不了解这些差异而产生的误会和笑话并不少见。

了解中西方礼尚往来之间的习惯差异是很有必要的。往大处来说,一个国家无论是在政治上还是在经济贸易中,了解对方国家的礼仪习惯,有利于双方之间的交往;从小处来讲,一个人了解对方的礼仪和民间习惯,是对对方的尊重,容易给

对方留下一个好印象,以便交往的顺利进行。随着东西方文化的不断发展,东西方的礼仪正在相互融合,西方人逐渐地接受了东方文化中重情感等合理因素,东方人也逐渐地接受了西方文化中先进文明的礼仪和交往方式。但在现实生活中,东西方文化的差异对礼仪产生的影响还有很多,下面就从几方面具体探讨东西方礼仪的差异。

扩展阅读 1-5 奥巴马访日



案例分析 1-3 你这个岁数,一定结婚了吧?





一、社会交往方式的差异

东西方文化都非常重视人际交往,但在交往的观念、交往的方式上都有着明显的差别。如中国人热情好客,在人际交往中饱含热情,嘘寒问暖,似乎没有什么可保留的,对于了解有关年龄、职业、收入、婚姻状况、子女等问题,觉得都理所当然。而在西方国家中,特别重视对方的隐私权。个人隐私主要包括:个人状况(年龄、工作、收入、婚姻、子女等)、政治观念(支持或反对何种党派)、宗教信仰(信仰什么宗教)、个人行为动向(去何种地方,与谁交往、通信)等。凡是涉及个人隐私的问题都不能直接询问。

西方人一般不愿意干涉别人的私生活和个人隐私,也不愿意被别人干涉。比如,中国人会直接询问别人所买物品的价格。因为在中国人看来,物品的贵贱只是表示该物品的质量。而在西方人眼里,如果你直接询问别人所购物品的价格,就可能是在探问对方的经济条件,因此,这也是西方人的隐私,属于不宜直接询问的问题。如果你了解该物品的价格,只能委婉地夸耀、赞赏该物品,而在这样的情况下西方人一般也只会告诉你该物品的贵或贱,一般不会告诉你准确价格。中国人见面打招呼时喜欢问一句“上哪儿去”,这是打招呼的一种形式。而在美国,你如果问朋友上哪儿去,则可能会使对方感到尴尬,因为这也属于对方的隐私,是你不该询问的。另外,人际交往的空间距离可以分为亲密距离、个人距离、社交距离和公共距离四种。中国人的空间距离相对较近。在大街上我们经常可以看到两个少女挽臂亲昵而行,而在西方则很少见到。西方人觉得中国人过于亲近,而中国人又会觉得西方人过于冷淡、傲慢,过分疏远,是不友好的表现。如果中国人发现交往对象的衣服上有根线头,他会很自然地帮助对方摘掉;而在西方人眼里,这是不礼貌之举。中国人看到朋友穿了件非常漂亮的衣服,会上前摸一摸,询问价钱或质地;而西方人则不会这样做,他们更多的是羡慕,并直接赞美。概而言之,这都是东西方文化观念差异所致。东方人非常重视、重情,西方人则崇尚个人独立。

二、个人人生观的差异

(一) 个人荣誉感与谦虚谨慎

西方人崇拜个人奋斗,尤其为个人取得的成就而自豪,从来不掩饰自己的自信心、荣誉感以及在获得成就后的狂喜。而相反,中国文化却不主张炫耀个人荣誉,则提倡谦虚谨慎。一般来说,中国人大多反对或蔑视“王婆卖瓜式”的自吹自擂,然而,中国式的自我谦虚或自我否定却常常使西方人大为不满。例如,“Your English is very good”,“No, no, my English is very poor”; “You’ve done a very good job”, “No, I don’t think so. It’s the result of joint efforts”。这在中国人看来当然是一种谦虚的说法,而在西方人看来,不仅否定了自己,还否定了赞扬者的鉴赏力。可见,这种中国式的谦虚在西方资本主义的竞争市场是行不通的。

(二) 自我中心与无私奉献

西方人自我中心意识和独立意识都很强,主要表现在:自己为自己负责。在弱肉强食的社会,每个人的生存方式及生存质量都取决于自己的能力,因此,每个人都必须自我奋斗,把个人利益放在第一位;不习惯关心他人,帮助他人,不过问他人的事情。正是由



于以上两点,主动帮助别人或接受别人帮助在西方往往就成为令人难堪的事。因为接受帮助只能证明自己无能,而主动帮助别人则会被认为是干涉别人私事。

中国人的行为准则是“我对他人、对社会是否有用”,个人的价值是在奉献中体现出来的。中国文化推崇一种高尚的情操——无私奉献。在中国,主动关心别人,给人以无微不至的体贴是一种美德。因此,中国人不论别人的大事小事、家事私事都愿主动关心,而这在西方则会被视为“多管闲事”。

(三) 创新精神与中庸之道

西方文化鼓励人民开拓创新,做一番前人未做过的、杰出超凡的事业。而传统的中国文化则要求人们不偏不倚,走中庸之道,中国人善于预见未来的危险性,更愿意维护现状,保持和谐。当然,虽然近年来我国也大力提倡改革创新,但务实求稳之心态仍处处体现。冒险精神仍是不能与西方人相比的。

(四) 个性自由与团结协作

西方人十分重视个人自由,喜欢随心所欲,独来独往,不愿受限制。中国文化则更多地强调集体主义,主张个人利益服从集体利益,主张同甘共苦、团结合作、步调一致。

三、法治观念的差异

东方文化以儒家思想为代表,而儒家思想重义轻利。为了兄弟朋友的情义,可以网开一面,甚至不惜一切代价,其结果往往是行为过头,丧失了更多的应得利益。比如,中国人重人情,人情味浓厚。有几句老话:“血浓于水”“亲不亲,故乡人,美不美,家乡水”。这些话所包含的意思是人情影响判断,人情重于道义。“水”,即使不美,但只要是家乡水,那也就美了,这就是情重于理的表现,甚至有时会情重于法,这主要是因为中国历来有情影响法的制度空间,也就是说,我们中国人先讲合情,再讲合理,然后讲合法。若合法而不合情合理,这法就难以执行,若合情合理,有法也可以不依。

而西方人则是倒过来的。西方人重法,不重人情。法在理前,理在情前。我们时常看到西方父子、夫妻、朋友上法庭打官司。有些事明明不合情不合理,但却合法,吃亏者也只有自认倒霉,旁观者也只能容忍。但若有的事不合法,即使合情合理,西方人也会争论不休,直到闹上法庭。

在情理法的中国,人情味浓厚。这是一种自然保险系统,人们容易在艰苦的环境下渡过难关。因此在中国,人事关系极为重要,生活之中充满天伦之乐,但也容易产生不公正;在法理情的西方国家,人情似纸,相互之间可说是“鸡犬之声相闻,老死不相往来”。有什么矛盾,先讲理,后上法庭,简单明了。西方人虽漠视人情,却十分讲公正、平等,即使是一介草民,只要是真正的合理合法,就是同总统打官司,他也照样可以打赢。在西方国家生活,有点像广寒宫里,富裕、清丽、漂亮,却有一般寒冷之感。尤其是老人,孤孤单单,踽踽独行,在我们中国人看来甚是可怜。

四、社会习俗的差异

在东方文化中,男士往往备受尊重,这主要是受封建礼制男尊女卑观念的影响。在现代社会,东方文化也主张男女平等,但在许多时候,男士的地位仍然较女士有优越性,



仍有女士受歧视的现象。在欧美等西方国家,尊重妇女是其传统风俗,女士优先是西方国家交际中的原则之一。无论在何种公共场合,男士都要照顾女士。比如,握手时,女士先伸手,然后男士才能随之;赴宴时,男士要先让女士坐下,女士先点菜;进门时,女士先行;上下电梯,女士在前……现在,随着东西方文化交流的加深,西方的女士优先原则在东方国家也备受青睐。东西方文化的交融,也使东西方礼仪日趋融合、统一,更具国际化。

再如,在处理长幼关系时,以中国为代表的东方国家对待长者特别尊敬、孝敬。在许多中国人看来,如果老人有子女,年老时子女把老人送到养老院或敬老院去生活,这就是不孝,逢年过节儿女一般要和老人一起过。在中国农村的一些地方,过年时,晚辈都要给长辈行跪拜礼。而在西方国家,由于崇尚自立,儿女成年后和父母间的来往则越来越少,致使许多老人时常感到孤独,晚年生活有一种凄凉感。

五、等级观念的差异

东方文化等级观念强烈。无论是在组织里,还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除,但等级观念至今仍对东方文化产生着影响。在中国,传统的君臣、父子等级观念在人们的头脑中仍根深蒂固。父亲在儿子的眼中、教师在学生的眼中有着绝对的权威,家庭背景在人的成长中仍起着相当重要的作用。另外,中国式的家庭结构比较复杂,传统的幸福家庭是四代同堂。在这样的家庭中,老人帮助照看小孩,儿孙们长大后帮助赡养老人,家庭成员之间互相依赖、互相帮助,密切了亲情关系。

在西方国家,除了英国等少数国家有着世袭贵族和森严的等级制度外,大多数西方国家都倡导平等观念。特别是在美国,崇尚人人平等,很少人会以自己显赫的家庭背景为荣,也很少有人会以自己贫寒出身为耻,因他们都知道,只要自己努力,是一定能取得成功的。正如美国一句流行的谚语所言:“只要努力,牛仔也能当总统。”(If working hard, even a cowboy can be president)在家庭中,美国人不讲等级,只要彼此尊重,父母与子女可直呼其名。

当然,中西方文化的不同导致礼仪上的差异还有很多,如服饰礼仪、进餐礼仪等。总之,中西方之间有各自的文化习惯,由此也产生了不少不同的交往习惯。因此,随着我国经济的发展和对外交流、贸易的不断增加,我们不但有必要在与外国人交往或者去往别的国家之前,了解对方国家的礼仪习惯,而且必须加强专业礼仪人才的培养,提高全民礼仪意识,这不仅是对对方的尊重,也给我们自己带来了便利,不但能避免不必要的麻烦与误会,还能在现代社会的多方竞争中争取主动,取得良好的结果或效益。

本章重要概念

礼仪 礼貌 礼节 仪式 礼仪起源 礼仪的特点 礼仪的原则 中西方礼仪

本章小结

拥有五千年文明史的中华民族素以“礼仪之邦”著称于世,源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。礼仪经过几千年人类社会生活的继承发展,到现代社会已



更新、注入许多新的形式与内容,其社会价值与应用价值越来越受重视,成为现代人际交往中的重要桥梁。礼仪是人们在社会交往活动中形成并共同遵守的行为规范和准则,是以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程,其具体表现为礼貌、礼节、仪式。宽泛地讲,一切表示尊重对方的过程 and 手段都可以归入“礼仪”这一道德范畴。礼仪是对礼貌、礼节、仪式的统称。其中,“礼”即是指礼貌、礼节,“仪”即是指仪表、仪态、仪式等。仪表、仪态,是指人的外表,包括仪容、举止、表情、谈吐、服饰、风度和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分。关于礼仪的起源问题,古往今来一直是人们颇感兴趣的,但至今并无定论。其主要有以下几种比较流行的观点:祭祖说、风俗说、父权制说、需求说等。总的来看,若从时间上分析,它肯定源于原始社会;若从缘由上分析,它是人性的要求。礼仪作为一种特定的社会现象,有其独特的属性,礼仪的特点具体表现为:规范性、继承性、相互性、民族地域性、限定性、差异性。礼仪的原则,是指行礼致仪时应遵循的一些基本要求。无论何人、何时、何地,在行礼致仪时都有一些需要共同遵循的原则。基本原则主要有尊重原则、平等原则、宽容原则、遵守约束原则、自律原则、诚信原则、从俗原则。另外,由于各国的历史与文化底蕴不同,中西礼仪各有不同,各国人民礼尚往来的习惯也有差异。东西方礼仪的差异主要表现在:社会交往方式的差异;个人人生观的差异;法治观念的差异;社会习俗的差异;等级观念的差异。

思考题

1. 什么是礼仪?
2. 礼仪有哪些特点?
3. 礼仪有哪些基本原则?
4. 简述中西礼仪的不同。



即测即练



案例分析

【案例 1-1】

我国江南的一座城市,外宾准备在此投资。外宾在考察当地情况时,兴致颇高,他们谢绝乘坐专车,坚持徒步而行。尤其是一位担任副团长的女士,尽管白发苍苍,却依然健步如飞,谈笑风生,令人钦佩。当时在场作陪的一位当地官员,见到这番情景,便由衷地对那位女士说:“夫人,您身体真好。真是老当益壮啊!您老人家今年高寿?”这位官员讲话之初,这位女士还笑容可掬地聆听着,可是在翻译员翻译完之后,



对方竟勃然变色,拂袖而去。

分析:这位官员犯了哪些错误?这件事违背了哪一条礼仪原则?

【案例 1-2】

“孔融让梨”。孔融小时候家里有五个哥哥、一个弟弟。有一天,家里吃梨。一盘梨子放在大家面前,哥哥让弟弟先拿。你猜,孔融拿了一个什么样的梨?他不挑好的,不拣大的,只拿了一个最小的。爸爸看见了,心里很高兴:别看这孩子才四岁,还真懂事哩。就故意问孔融:“这么多的梨,又让你先拿,你为什么不拿大的,只拿一个最小的呢?”孔融回答说:“我年纪小,应该拿个最小的;大的留给哥哥吃。”父亲又问他:“你还有个弟弟哩,弟弟不是比你还要小吗?”孔融说:“我比弟弟大,我是哥哥,我应该把大的留给弟弟吃。”你看,孔融讲得多好啊。他父亲听了,哈哈大笑:“好孩子,好孩子,真是一个好孩子。”孔融四岁,知道让梨,上让哥哥,下让弟弟,大家都很称赞他。

“蔺相如礼让廉颇”。战国时,赵惠文王因惧怕强敌秦国的入侵,不拘一格,重用了出身卑微但却有雄才伟略的蔺相如。由于蔺相如西入强秦,出色地完成了“完璧归赵”的任务,赵王破格任用蔺相如为上卿,位居老将军廉颇之上。廉颇对此不满,便说:“吾有攻城野战之大功,相如徒以口舌为劳,而位居吾上,且相如素贱人,吾羞,不忍为之下。”此话传到蔺相如耳朵里,他不以为意,相反却顾全大局,每次出门,总是避让廉颇,还时常以生病为由不上朝,以免与廉颇因排位次序而发生冲突。蔺相如谦让有礼、坦荡大度的胸怀与行为,终于感动了自命不凡的老将廉颇,他“负荆请罪”,登门向蔺相如请罪。从此二人结为“刎颈之交”,将相和睦,一心报国,使秦国长期不敢冒犯赵国。

“张英让墙”。清代中期的宰相张英写了一首幽默的打油诗:“千里家书只为墙,让他三尺又何妨。万里长城今犹在,不见当年秦始皇。”以此化解了与叶侍郎家争地砌墙院的矛盾,从此两家相安无事,并以礼相待,两家墙院之间还多出了一条被后人称颂的“六尺巷”。可见,礼仪的互动性在协调人际关系方面起着重要的作用。

历史虽然过去了千百年,但礼仪的互动性无论是过去、现在还是未来,都是恒久不变的。它促使人们在交往时为建立和谐的人际关系而礼让,使自身的礼仪水平日臻提升。

分析:运用所学礼仪基本知识,结合现实谈谈对以上历史小故事的感想。

资料来源:中华经典小故事《孔融让梨》[EB/OL]. (2019-09-24). <https://wenda.so.com/q/1452820473723327>; 负荆请罪的故事[EB/OL]. (2021-03-11). <https://wenku.baidu.com/view/4011fab4148884868762caaedd3383c4bb4cb487.html>.

【案例 1-3】

1912年1月1日,孙中山就任临时大总统,在举行盛大的就职典礼以后,他亲自把代表们送到大堂阶下。代表们请孙中山留步,他说:“我是国民的公仆,诸位是国民的代表,所以就是主人,我应当送你们到大堂阶下。”



一位年高八旬的盐商肖先生,专程从扬州到南京求见大总统,孙中山立即把肖老先生请到办公室。肖老先生一进门就行“三拜九叩”礼,孙中山立即把老人搀扶起来,并说:“总统在职一天,就是国民的公仆,是为全体国民服务的。”老先生问:“总统离职后呢?”孙中山答道:“总统离职,就和老百姓一样。”大总统如此平易近人,是老先生始料未及的,他感慨万千地说:“今天我总算见到民主了。”

又有一次,孙中山去国民党党部演讲,门口的卫兵拦住他不许进去,说道:“今天孙大总统来,不许别人进去。”孙中山说:“孙大总统不也是个普通人吗?他不过是百姓的公仆。”然后把名片拿出来,那个卫兵看后,不胜惊慌,但孙中山却毫不介意,微笑着走了进去。孙中山的言行举止,体现了一代伟人的风范,树立了良好的公众形象。这种公众形象与他成为中国革命的先驱,受到举世尊重与爱戴有着密不可分的联系。^①

美国前总统罗纳德·里根连任了两届总统,具有十分丰富的政治经验与管理能力,同时,他那谈笑风生、幽默、平易近人的形象也使美国公众为之倾倒,为当选及连任总统赢得了选票。

实际上,里根总统的良好形象并非与生俱来。在他竞选总统及任职期间,就有一整套人马在尽职尽责地为他服务,精心设计着他的服装、发型、表情、动作、手势等所有与他的形象有联系的因素。

1984年,里根决定在他第一任总统期满,即将开始竞选连任时访问中国。美中关系是自双方建交以来,历届美国总统都十分注重的课题。里根总统访华能否成功,直接影响着中美关系的进一步发展,同时也关系着里根本人在美国本土与国际社会上的声誉和形象。针对中国是一个以平民为主体的东方大国,里根决意要在中国公众面前树立一个“平民总统”的形象。于是,在来华之前,总统的顾问们为他进行了精心的策划与设计,决定访华的内容除了正式的国事活动外,总统还将偕夫人在北京街头散步1小时,并以平等的姿态与北京市民随意交谈,以及在访问上海时到复旦大学做一次演讲。

北京的活动结束后,里根总统来到了复旦大学。演讲前,里根微笑着说道:“我来中国之前,碰到了一位你们复旦大学在美国的留学生,她要我代她向谢希德校长问好。”说着,他把身体转向站在旁边的谢希德女士说:“现在这个口信我带到了,请您打个电话告诉那位女同学,她的电话号码是……”这个精彩的开场白赢得了全场百余名师生代表的热烈掌声,也赢得了人们对“平民总统”里根乃至美国政府的好感。^②

分析:运用所学的礼仪基本知识,谈谈这些领导人物遵循了哪些礼仪原则。

① 马飞.商务礼仪规范手册[M].北京:金城出版社,2005:21.

② 马飞.商务礼仪规范手册[M].北京:金城出版社,2005:22.